Datum: 09.10.2025

GASTRO Journal

Gastro Journal
8046 Zürich
044/ 377 53 11
https://www.gastrojournal.ch/

Medienart: Print
Medientyp: Fachmedien
Auflage: 18'883
Erscheinungsweise: wöchentlich

Seite: 22,23
Fläche: 49'312 mm²

FAMILIE WIESNER GASTRONOMIE

Auftrag: 3017989
Themen-Nr.: 571095
Referenz:
f32f907a-2b4a-473d-8fb0-da913c370936
Ausschnitt Seite: 1/3

Print

Digitalisierung im Service Fluch oder Segen?

TEXT NICOLE STEFFEN

Immer häufiger kommen digitale Lösungen vor, während oder nach einem Restaurantbesuch zum Einsatz. Doch wie beeinflussen QR-Codes & Co. eigentlich das Gästeerlebnis? Und wie können Betriebe respektive Mitarbeitende davon profitieren?

Die Onlinereservation im Voraus oder das kontaktlose Bezahlen per Smartphone sind im Gastgewerbe längst Alltag geworden. Dass diese Lösungen nicht nur Vorteile bieten, zeigt sich beispielsweise beim Trinkgeld.

Trinkgeld nimmt ab
Wie der aktuelle Branchenspiegel von GastroSuisse zeigt, geben Gäste in zwei Dritteln aller Fälle das Trinkgeld bar. Ein Viertel der Gäste bezahlt es mit Karte (26,6 Prozent), 6,9 Prozent nutzen Twint und 1,9 Prozent benützen andere Mobile-Payment-Dienstleister. Obwohl Bargeld in der Schweiz nur noch einen Viertel aller Zahlungen und in der Gastronomie 31,1 Prozent aller Zahlungen ausmacht, dominiert es beim Trinkgeld. Wenn Gäste ihre Rechnungen bar bezahlen, geben sie in der Hälfte der Fälle Trinkgeld, bei Kartenzahlungen nur zu einem Drittel und bei Twint nur noch zu einem Fünftel. Diese Zahlen zeigen: Wer digital bezahlt, rundet beim Trinkgeld weniger auf. Doch was passiert, wenn die digitale Lösung zu Beginn des Restaurantbesuches zum Einsatz kommt?

Menükarte als QR-Code
In vielen Betrieben können die Gäste mittels eines QR-Codes auf dem Tisch das Menü aufrufen und eine Bestellung aufgeben. Diese wird ohne Servicepersonal direkt in die Küche geschickt und dort weiterverarbeitet. Die Anbieter preisen vor allem die personelle Entlastung im Bestellprozess an und erklären, dass sich dadurch das Servicepersonal mehr Zeit für die Essenslieferung und die persönliche Beratung der Gäste kümmern kann.

Digitale Komplettlösungen
Spielt man dieses Szenario weiter, kommen bald die Self-Service-Automaten in den Schnellrestaurants, bei denen die Gäste ihre Bestellung selbstständig eingeben können. Dadurch bleibe mehr Zeit für den Service am Tisch, wie einige Betriebe erklären.
Fazit: Jeder Betrieb sollte sich jeweils gut überlegen, wo und wie die digitalen Lösungen Sinn ergeben und das Personal entlasten können, ohne dass dabei beim Gästeerlebnis Abstriche gemacht werden müssen.

Kitchen Republic in Zürich-West: Self-Ordering-System
Die «Kitchen Republic» in Zürich-West setzt auf ein Self-Ordering-System. Die Gäste können den gesamten Prozess von der Bestellung bis zur Bezahlung eigenständig abwickeln. Auch die Take-away-Bestellungen über den Onlineshop sind integriert. Das Gericht wird nach der Bestellung in einer Box bereitgestellt und die Gäste werden über die Verfügbarkeit per Pager informiert. Vor Ort können die Gäste mittels QR-Code am Tisch bestellen und bezahlen. Ebenso haben sie bei der Onlinereservation die Möglichkeit, ihre Gerichte bereits im Voraus zu bestellen und zu bezahlen. Bei der Ankunft im Restaurant werden die vorbestellten Getränke und Gerichte direkt an den Tisch gebracht. Vor Ort können weitere Getränke oder Gerichte bestellt werden. nst

Persönliche Begegnung im Le Cuisine: Menü auf dem Tablet
Nicht im Take-away, aber in einem bedienten Restaurant sind sie mir mehr als ein Dorn im Auge, da müssen schon ganze Rosenstöcke herhalten: QR-Würfel! Auf dem kleinen Screen des Smartphones ist die Schriftgrösse des zu lesenden Menüs für über 40-Jährige mit jener eines Hustensirup-Beipackzettels vergleichbar. Es muss nicht zwingend Papier sein, aber etwas Haptik und Augenfreundliches wäre schön. So wie im Restaurant Le Cuisine, wo James Chen und Jasmine Liu nicht nur die wahrscheinlich beste Chinaküche in Zürich auftischen, sondern ihren Gästen die Speisekarte in Form eines durchdachten Tablets überreichen. Gut lesbar, per Klick bestellbar und zeitsparend für das Personal. Bei Fragen ist James sofort zur Stelle - charmant, professionell und als echter Mensch. cn

McDonald's Zürich Sihlcity: Bestellung am Bildschirm oder via App

Datum: 09.10.2025

GASTRO Journal

Gastro Journal
8046 Zürich
044/ 377 53 11
https://www.gastrojournal.ch/

Medienart: Print
Medientyp: Fachmedien
Auflage: 18'883
Erscheinungsweise: wöchentlich

Seite: 22,23
Fläche: 49'312 mm²

FAMILIE WIESNER GASTRONOMIE

Auftrag: 3017989
Themen-Nr.: 571095
Referenz: f32f907a-2b4a-473d-8fb0-da913c370936
Ausschnitt Seite: 2/3

Print

Die Gäste in den McDonald's-Restaurants können wählen, wie sie bestellen möchten: zum Beispiel an den Bestellterminals oder über die McDonald's-App auf ihrem Smartphone. Anschliessend wird ihnen das Menü entweder direkt an den Tisch serviert oder zum Mitnehmen an der Theke bereitgestellt. «Dank der verschiedenen Servicekanäle machen wir unseren Gästen das Leben einfacher: Sie können in Ruhe bestellen und ihr Menü individuell nach ihren Vorlieben abstimmen», erklärt Goran Radovic (52), Lizenznehmer von vier McDonald's-Restaurants. «Unsere Mitarbeitenden haben dadurch heute deutlich mehr Zeit für die Gäste und für den Service an den Tisch.» Die Bestellungen am Terminal und in der App sind mit einem Bonusprogramm verknüpft. nst

GASTRO Journal

Gastro Journal
8046 Zürich
044/ 377 53 11
https://www.gastrojournal.ch/

Medienart: Print
Medientyp: Fachmedien
Auflage: 18'883
Erscheinungsweise: wöchentlich

Seite: 22,23
Fläche: 49'312 mm²

FAMILIE WIESNER GASTRONOMIE

Auftrag: 3017989
Themen-Nr.: 571095
Referenz:
f32f907a-2b4a-473d-8fb0-da913c370936
Ausschnitt Seite: 3/3

Print

unsplash

Mit dem QR-Code auf dem Tisch spart sich das Service-personal den Weg zum Gast, da die Menükarte bereits einsehbar ist.

£ Mit dem QR-Code auf dem Tisch spart sich das Servicepersonal den Weg zum Gast, da die Menükarte bereits einsehbar ist. FOTOS ZVG